



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

**ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ**

Μητροπόλεως 12-14, Τ.Κ.10563, Αθήνα, τηλ. 213 2141810, www.oe-e.gr

Αθήνα, 30 Απριλίου 2026

**ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ ΑΝΑΘΕΣΗΣ  
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ-ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΤΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ  
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ SOFT 1 ERP**

**ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ 21.800,00 € πλέον ΦΠΑ**

**(Αρ. πρωτ. Φ/5/1963)**

Έχοντας υπόψη:

- 1) Τις διατάξεις του Ν. 4412/16 (ΦΕΚ 147/08.08.2016 τεύχος Α'): Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών, όπως ισχύει,
- 2) Την απόφαση της Κεντρικής Διοίκησης του ΟΕΕ που ελήφθη στην Ξ/53/21-04.2026 συνεδρίαση,
- 3) Την ανάγκη για εύρυθμη λειτουργία του Οικονομικού Επιμελητηρίου της Ελλάδας,

**ΠΡΟΣΚΑΛΟΥΜΕ**

Την εταιρεία «Γ.ΜΟΥΡΜΟΥΡΑΚΗΣ ΚΑΙ ΣΙΑ ADAPTIVE SOFTWARE SOLUTIONS ΟΕ» με το διακριτικό τίτλο «ADAPT Soft» όπως υποβάλει προσφορά συντήρησης-υποστήριξης για το Λογισμικό Πληροφοριακό Σύστημα του Ο.Ε.Ε. SOFT 1, διάρκειας **ενός έτους, από την ημερομηνία υπογραφής των συμβάσεων.**

Συγκεκριμένα το αντικείμενο των προς ανάθεση υπηρεσιών είναι:

- 1) η συντήρηση – υποστήριξη του λογισμικού Soft1 ERP σύμφωνα με το Παράρτημα 1.
- 2) η συντήρηση – υποστήριξη Soft1 ERP-Web services σύμφωνα με το Παράρτημα 2.

Η εταιρεία «Γ.ΜΟΥΡΜΟΥΡΑΚΗΣ ΚΑΙ ΣΙΑ ADAPTIVE SOFTWARE SOLUTIONS ΟΕ» είναι ο Ανάδοχος που δημιούργησε για λογαριασμό του ΟΕΕ τις ανωτέρω εφαρμογές και έχει τα δικαιώματα για την παροχή των υπηρεσιών συντήρησης.

**Συνολική προϋπολογιζόμενη δαπάνη 21.800 € πλέον Φ.Π.Α 24%.**

Η προσφορά θα υποβληθεί είτε σε σφραγισμένο φάκελο, στα γραφεία του Οικονομικού Επιμελητηρίου της Ελλάδας επί της οδού Μητροπόλεως 12-14 στην

## 26PROC018923822 2026-04-30

Αθήνα, ΤΚ 10563 στο Πρωτόκολλο, είτε με αποστολή μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στο e-mail της οικονομικής υπηρεσίας: [logistirio@oe-e.gr](mailto:logistirio@oe-e.gr) έως την **Παρασκευή 8/5/2026 και ώρα 12:00μμ.**

Τον Ανάδοχο βαρύνουν οι υπέρ τρίτων κρατήσεις, ως και κάθε άλλη επιβάρυνση σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

Η παρούσα πρόσκληση εκδήλωσης ενδιαφέροντος θα αναρτηθεί στο ΚΗΜΔΗΣ.

**Ο Πρόεδρος του ΟΕΕ**

**Κωνσταντίνος Β. Κόλλιας**

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1****ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ SOFT1 ERP**

1. Τράπεζα Αιτήσεων: Καταγραφή, ενημέρωση των εμπλεκόμενων και παρακολούθηση, μέχρι και το κλείσιμο μιας αίτησης υποστήριξης.
2. Τράπεζα Βοήθειας (Help Desk): Περιλαμβάνει την καταγραφή, διάγνωση, διαχείριση αίτησης βοήθειας και παρακολούθηση, μέχρι και το κλείσιμό της.  
Η υπηρεσία Help Desk περιλαμβάνει υπηρεσίες τηλεφωνικής υποστήριξης μέγιστης διάρκειας 10' – 15', καθώς και απαντήσεις μέσω e-mail, για ζητήματα χρήσης των εφαρμογών στον υπεύθυνο επικοινωνίας του Φορέα.  
Οι υπηρεσίες Help Desk παρέχονται Δευτέρα – Παρασκευή (09.00 – 17.00), απευθύνονται σε εκπαιδευμένους χρήστες και αφορούν οδηγίες λειτουργίας και αντιμετώπισης προβλημάτων των εφαρμογών. Σε περίπτωση που ένα ζήτημα δεν μπορεί να αντιμετωπιστεί μέσω τηλεφώνου τότε η κλήση παραπέμπεται στο αρμόδιο τμήμα τεχνικής υποστήριξης, για επίλυση είτε μέσω απομακρυσμένης υποστήριξης (remote support), είτε με επιτόπια (on site) επίσκεψη τεχνικού.  
Η τηλεφωνική εξυπηρέτηση σε καμία περίπτωση δεν μπορεί να υποκαταστήσει θέματα εκπαίδευσης, καταγραφής νέων απαιτήσεων, πρόσθετων παραμετροποιήσεων, ελέγχους και διορθώσεις καταχωρήσεων, ειδική υποστήριξη σε διαδικασίες έκδοσης καταστάσεων, κλείσιμο χρήσης κ.ά. που καλύπτονται με τις υπηρεσίες ωροχρέωσης.
3. Διαχείριση Προβλημάτων: Η διαδικασία για την καταγραφή, διάγνωση, επίλυση και κλείσιμο ενός προβλήματος δυσλειτουργίας ή μη ανταπόκρισης στις προδιαγραφές, εφόσον αυτό αφορά την παραμετροποίηση ή τον κώδικα του λογισμικού και όχι προσθήκη, επέκταση ή επέμβαση σε αυτό.
4. Διαχείριση Αλλαγών Συστήματος: Η διαδικασία για την καταγραφή, διαχείριση και παρακολούθηση των αιτήσεων αλλαγών (παραμετροποίησης ή κώδικα λειτουργίας) στις εφαρμογές.
5. Νέες εκδόσεις εφαρμογών: Περιλαμβάνει διορθωτικές εκδόσεις (updates) και νέες version των εφαρμογών Soft1 ERP.
6. Διαχείριση Βάσης Δεδομένων: Περιλαμβάνει την προσαρμογή της λειτουργίας της Βάσης Δεδομένων σύμφωνα με τις τρέχουσες απαιτήσεις του λογισμικού.
7. Περιοδική Συνεργασία Ανασκόπησης: Περιλαμβάνει την οργάνωση συναντήσεων με θέμα την πορεία της μηχανογραφικής κατάστασης του Φορέα και τον προγραμματισμό νέων έργων. Η συνεργασία θα περιλαμβάνει συναντήσεις στις οποίες θα συμμετέχουν από πλευράς Επιμελητηρίου η Διοίκηση και το αρμόδιο προσωπικό και από πλευράς της εταιρείας ο Τεχνικός Υπεύθυνος του έργου ή ο Account Manager.

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2****ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ SOFT1 ERP -Web services**

1. Τράπεζα Αιτήσεων - Βοήθειας (Help Desk): Περιλαμβάνει την καταγραφή, διάγνωση, διαχείριση αίτησης βοήθειας και παρακολούθηση, μέχρι και το κλείσιμό της. Η υπηρεσία Help Desk περιλαμβάνει υπηρεσίες τηλεφωνικής υποστήριξης, για ζητήματα χρήσης των εφαρμογών στον υπεύθυνο επικοινωνίας του Φορέα. Οι υπηρεσίες αυτές παρέχονται Δευτέρα – Παρασκευή (09.00 – 17.00), απευθύνονται σε εκπαιδευμένους χρήστες / διαχειριστές και αφορούν οδηγίες λειτουργίας και αντιμετώπισης προβλημάτων των εφαρμογών. Σε περίπτωση που ένα ζήτημα δεν μπορεί να αντιμετωπιστεί μέσω τηλεφώνου τότε η κλήση παραπέμπεται στο αρμόδιο τμήμα τεχνικής υποστήριξης, για επιτόπια (on site) επίσκεψη τεχνικού.

2. Διαχείριση Αλλαγών Συστήματος και νέες εκδόσεις: Η διαδικασία αφορά την καταγραφή / διαχείριση / παρακολούθηση των αιτήσεων αλλαγών στις εφαρμογές καθώς νέες εκδόσεις εφαρμογών ( διορθωτικές εκδόσεις (updates) και νέες version των εφαρμογών Soft1 ERP ). Οι εκδόσεις αυτές θα είναι σε κάθε περίπτωση συμβατές με την έκδοση των web services του ΟΕΕ.

3. Περιοδική Συνεργασία Ανασκόπησης: Περιλαμβάνει την οργάνωση συναντήσεων με θέμα την πορεία της μηχανογραφικής κατάστασης των web services που έχουν εγκατασταθεί στο Φορέα, την υποβολή βελτιωτικών προτάσεων και τον προγραμματισμό τυχόν νέων έργων. Στις συναντήσεις αυτές κρίνεται απαραίτητη η παρουσία των αρμόδιων στελεχών της μηχανογράφησης του ΟΕΕ καθώς και των αρμόδιων τεχνικών και διαχειριστών του έργου από την πλευρά της εταιρείας ανάπτυξης του διαδικτυακού λογισμικού.